

TITRE PROFESSIONNEL DU MINISTÈRE CHARGÉ DE L'EMPLOI

AGENT(E) D'HOTELLERIE

Le titre professionnel de : **AGENT(E) D'HOTELLERIE¹** niveau V (code NSF : 334 t) se compose de deux activités type, comportant les compétences nécessaires à sa réalisation. A chaque activité type correspond un Certificat de Compétences Professionnelles. Un candidat souhaitant obtenir un Certificat Complémentaire de Spécialité doit être titulaire du titre professionnel auquel il est associé.

L'agent d'hôtellerie travaille au service des étages d'un établissement hôtelier ou un établissement d'hébergement parahôtelier. Il entretient les chambres des clients, les parties communes, Il prend en charge l'entretien du linge de l'hôtel. Il prépare et sert également les petits déjeuners en salle et à l'étage.

L'agent d'hôtellerie est toujours sous la responsabilité de son supérieur hiérarchique (directeur [trice], gérant[e],

gouvernant[e]...). Ce dernier donne les indications précises à l'écrit ou à l'oral. L'agent d'hôtellerie doit les respecter dans le cadre de son travail journalier, en particulier pour celles qui ont trait à la sécurité au travail et dans un établissement recevant du public. Suivant la taille de la structure, il peut travailler seul ou en équipe.

■ CCP - EFFECTUER LES OPERATIONS D'ENTRETIEN AU SERVICE DES ETAGES ET LES LOCAUX COMMUNS D'UN ETABLISSEMENT HOTELIER ET PARAHOTELIER

- Entretien quotidiennement les chambres, les sanitaires et annexes en milieu hôtelier ou parahôtelier.
- Prendre en charge l'entretien courant du linge à l'hôtel.
- Entretien quotidiennement les locaux communs en milieu hôtelier et parahôtelier.

■ CCP - EFFECTUER LE SERVICE DES PETITS DEJEUNERS D'UN ETABLISSEMENT HOTELIER OU PARAHOTELIER

- Entretien les locaux, mobiliers et matériels mis à disposition pour le service des petits déjeuners.
- Mettre en place la salle, le buffet et les petits déjeuners à l'étage.
- Prendre la commande en prenant compte des spécificités de la clientèle et servir le petit déjeuner en chambre et en salle.
- Vérifier, présenter et encaisser la note des petits déjeuners des clients.

code TP 00259 référence du titre : **AGENT(E) D'HOTELLERIE¹**

Information source : référentiel du titre : AH

¹ce titre a été créé par arrêté du 13 mai 2004 (JO du modificatif du 23 mai 2009)

Emploi métier de rattachement suivant la nomenclature du ROME : Code 13111 – Employé(e) d'étage

MODALITES D'OBTENTION DU TITRE PROFESSIONNEL ²

1 – Pour un candidat issu d'un parcours continu de formation

A l'issue d'un parcours continu de formation correspondant au titre visé, le candidat est évalué par un jury composé de professionnels sur la base des éléments suivants :

- les résultats aux évaluations réalisées en cours de formation ;
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi son expérience et les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

2 – Pour un candidat à la VAE

Le candidat constitue un dossier de demande de Validation des Acquis de son Expérience professionnelle justifiant, en tant que salarié ou bénévole, d'une expérience professionnelle de trois ans en rapport avec le titre visé.

Il reçoit, de la Direction Départementale du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (DDTEFP), une notification de recevabilité lui permettant de s'inscrire à une session de validation du titre.

Lors de cette session, le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, sa propre pratique professionnelle valorisant ainsi les compétences acquises ;
- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée appelée « épreuve de synthèse » ;
- un entretien avec le jury.

Pour ces deux catégories de candidats (§ 1 et 2 ci-dessus), le jury, au vu des éléments spécifiques à chaque parcours, décide ou non de l'attribution du titre. En cas de non obtention du titre, le jury peut attribuer un ou plusieurs certificat(s) de compétences professionnelles (CCP) composant le titre. Le candidat dispose ensuite de cinq ans, à partir de la date d'obtention du premier CCP, pour capitaliser tous les CCP. Après obtention de tous les CCP constitutifs du titre, le jury peut, s'il le souhaite, convoquer le candidat à un nouvel entretien

3 – Pour un candidat issu d'un parcours discontinu de formation

Le candidat issu d'un parcours composé de différentes périodes de formation peut obtenir le titre par **capitalisation** des Certificats de Compétences Professionnels constitutifs du titre.

Pour l'obtention de chaque CCP, le candidat est évalué par un binôme d'évaluateurs composé d'un professionnel et d'un formateur de la spécialité. L'évaluation est réalisée sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCP,
- un Dossier de Synthèse de Pratique Professionnelle (DSPP) qui décrit, par activité type en lien avec le titre visé, la pratique professionnelle du candidat valorisant ainsi les compétences acquises.

Après obtention de tous les CCP du titre visé le jury de professionnels conduit un entretien avec le candidat en vue d'attribuer le titre.

MODALITES D'OBTENTION D'UN CERTIFICAT COMPLEMENTAIRE DE SPECIALISATION (CCS) ²

Un candidat peut préparer un CCS s'il est déjà titulaire du Titre Professionnel auquel le CCS est associé.

Un CCS peut être préparé à la suite d'un parcours de formation ou par la validation des acquis de l'expérience (VAE). Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur la base des éléments suivants :

- une mise en situation professionnelle réelle ou reconstituée correspondant au CCS,
- un entretien.

PARCHEMIN ET LIVRET DE CERTIFICATION

Un **parchemin** est attribué au candidat ayant obtenu le **titre** complet ou le **CCS**.

Un **livret de certification**, qui enregistre les **CCP** progressivement acquis, est destiné au candidat pour l'aider à se repérer dans son parcours.

Ces deux documents sont délivrés par le DDTEFP.

² Le système de certification du ministère chargé de l'emploi est régi par les textes suivants :

- décret n° 2002-1029 du 02 août 2002 (JO du 06 août 2002)

- décret n° 2002-615 du 26 avril 2002 (JO du 28 avril 2002)

- arrêté du 09 mars 2006 (JO du 08 avril 2006)

- circulaire DGEFP n° 2006/13 du 06 juin 2006

- arrêté du 08 décembre 2008 (Jo du 16 décembre 2008)